

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR)* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang)

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi dan
Bisnis Islam**

Oleh

DESY MUSTIKA

NPM. 1551030025

Jurusan : Ekonomi Islam (Konsentrasi Akuntansi Syariah)

Pembimbing I : Any Eliza, M.Ak.

Pembimbing II : Yulistia Devi, S.E., M.S.Ak

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG 1441 H/2019 M**

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak di Indonesia saat ini belum mencapai target yang telah ditentukan, untuk itu Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan reformasi perpajakan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak negara salah satunya yaitu pengembangan kualitas pelayanan para pegawai kantor pelayanan pajak dengan menunjuk *Account Representative* sebagai fasilitator antara kantor pajak dengan wajib pajak. Berdasarkan hasil observasi awal, data wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2016-2018 cenderung menurun walaupun secara kuantitas wajib pajak meningkat. Petugas *Account Representative* merupakan salah satu variabel yang menentukan suatu keberhasilan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam perspektif ekonomi Islam. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang? 2) Apakah konsultasi *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang? 3) Apakah pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang? 4) Apakah pelayanan, konsultasi dan pengawasan *account representative* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang? 5) Bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik kuisioner secara *incidental sampling* kepada wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan variabel Pelayanan (X1), Konsultasi (X2), Pengawasan (X3) dan variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak.

Secara parsial pelayanan, konsultasi dan pengawasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang, secara simultan variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang. Data hasil Koefisien determinasi menunjukkan 0,350 atau 35% variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan merupakan faktor kepatuhan wajib pajak, sedangkan 65% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini. Dalam perspektif ekonomi Islam, pembayaran pajak wajib ditunaikan oleh kaum muslimin, selama pajak tersebut digunakan oleh masyarakat luas demi kemaslahatan bersama.

Kata Kunci: Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan *Account Representative* dan Kepatuhan Wajib Pajak



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Desy Mustika
NPM : 1551030025
Prodi : Ekonomi Islam (Konsentrasi Akuntansi Syariah)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja *Account Representative (AR)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada KPP Pratama Tanjung Karang)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung, 05 November 2019

Penyusun

Desy Mustika
NPM. 1551030025



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : “PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM” (Studi Pada KPP Pratama Tanjung Karang)

Nama : Desy Mustika
NPM : 1551030025
Jurusan : Ekonomi Syaria'h
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Any Eliza, M.Ak.

NIP. 198308152006042004

Pembimbing II,

Yulistia Devi, S.E., M.S.Ak.

NIP.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syaria'h

Madnasir, S.E., M.S.I.

NIP. 197504242002121001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarama, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **“PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada KPP Pratama Tanjung Karang)”**, disusun oleh **Desy Mustika, NPM: 1551030025**, Program Studi: **Ekonomi Syariah**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Rabu, 4 Desember 2019**

TIM PENGUJI

Ketua : H. Supaijo, S.H, M.H

Sekretaris : Dimas Pratomo, M.E

Penguji I : A. Zuliansyah, S.Si, M.M

Penguji II : Yulistia Devi, S.E, M.S.Ak

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I.
NIP. 198008012003121001**

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlahia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya” Q.S an-Nisaa’ [4] ayat 59



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT dari hati yang terdalam, skripsi ini penulis persembahkan dan dedikasikan sebagai rasa terimakasih yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tuaku Ayah Tambat Rusli dan Ibu Masitoh (alm) tercinta, terimakasih atas setiap do'a, motivasi, kasih sayang, dan pengorbanan yang selalu kalian berikan kepadaku, semangat dan kasih sayang kalianlah yang selalu membangkitkan dan menguatkan di setiap langkahku dalam menuntut ilmu dan menggapai cita-cita.
2. Kakak-kakakku yang sangat kusayangi Beni Bangsawan, S.Pd, Irham Labista, Risma Mitra, S.I.P, Revi Diana, Amd, Keb, serta Adikku tersayang Bripda AlbatariM. Ali Gufron yang selalu mendoakan dan telah menjadi motivasi penulis untuk sukses.
3. Almamaterku tercinta kampus hijau UIN Raden Intan Lampung yang menjadi tempatku menimba ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Desy Mustika, lahir pada tanggal 26 Desember 1996 di Desa Sukabanjar Kecamatan Lumbok Seminung, Kabupaten Lampung Barat.

Berikut adalah daftar riwayat pendidikan penulis:

1. SD Negeri 1 Sukabanjar, Kecamatan Lumbok Seminung, Kabupaten Lampung Barat selesai pada tahun 2009.
2. SMP Negeri 8 Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung selesai pada tahun 2012.
3. SMA Negeri 13 Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung selesai pada tahun 2015.
4. Untuk selanjutnya pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, mengambil program studi Ekonomi Islam (Konsentrasi Akuntansi Syariah) Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kinerja Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang)”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Sholawat serta salam disampaikan Kepada Tauladan kita, Nabi Muhammad SAW, serta para sahabat dan pengikut-pengikut-Nya yang kita nantikan syafaat-Nya dihari akhir nanti.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah mengayomi penulis.

2. Madnasir, S.E., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Any Eliza, M.Ak. selaku Pembimbing Akademik 1 dan Ibu Yulistia Devi, S.E., M.S.Ak selaku Pembimbing Akademik 2 yang telah mengarahkan penulis sehingga skripsi ini selesai, semoga ilmu dan pengetahuan yang disampaikan mendapat barokah dari Allah SWT.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmunya kepada kami selama di bangku perkuliahan.
5. Kepada seluruh Staff Akademik dan pegawai Perpustakaan yang memberikan pelayanan dalam mendapatkan informasi dan sumber referensi, data, dan lain-lain.
6. Pegawai maupun staff Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan informasi dan data dalam penelitian.
7. Teman-teman seperjuangan kelas C Akuntansi Syari'ah yang selalu bersama dalam proses perkuliahan sampai proses penulisan skripsi ini terutama sahabat-sahabatku Tiara, Titi, Novi, Hafiz, Lius.
8. Sahabatku Elisya Pratiwi, S.P dan Leni Lafenia, S.Pd yang selalu memberi dukungan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Asep Nurrahmad sebagai partner penulis yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Dan semua pihak yang membantu proses penulisan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, dan semoga kita selalu menjalankan silaturahmi.

Penulis berharap semoga penelitian ini bisa bermanfaat dan memberikan keluasan ilmu bagi semua pihak yang telah membantu. Terimakasih banyak untuk segala bentuk do'a dan dukungan yang kalian berikan, semoga Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang membalas kebaikan kalian.

Bandar Lampung, 05 November 2019

Penulis

Desy Mustika
1551030025



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul.....	2
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Batasan Masalah.....	4
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Masalah.....	13
G. Manfaat Penelitian.....	14
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Dasar Pajak.....	15
B. Pengertian Wajib Pajak, Kewajiban dan Hak Wajib Pajak ...	19
C. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	23
D. Kepatuhan Wajib Pajak	23
E. Surat Ketetapan/ Tagih Pajak.....	26
F. <i>Account Representative</i>	32
G. Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	40
H. Penelitian Terdahulu.....	53
I. Kerangka Berfikir.....	56
J. Hipotesis	57
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	61
B. Sumber Data	62
C. Teknik Pengumpulan Data	63
D. Populasi dan Sampel	64

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	66
F. Metode Analisis data	69
1. Uji Kualitas Data	70
2. Statistik Dekriptif	71
3. Uji Asumsi Klasik	71
4. Regresi Linier Berganda	73
5. Uji Hipotesis	74
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	76
B. Gambaran Umum <i>Account Representative (AR)</i>	80
C. Deskriptif Data Penelitian.....	82
D. Hasil Penelitan	85
a. Hasil Kualitas Data.....	85
1. Uji Validitas	85
2. Uji Reliabilitas.....	88
b. Hasil Uji Asumsi Klasik	88
1. Uji Normalitas	89
2. Uji Multikolinieritas	90
3. Uji Heteroskedastisitas.....	91
c. Hasil Uji Hipotesis	92
1. Uji t (Uji Parsial)	92
2. Uji f (Uji Simultan).....	94
3. Uji <i>Adjusted R²</i> (Koefisien Determinasi)	95
d. Pembahasan Hasil Penelitian	97
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Persentase Realisasi Penerimaan Pajak	9
Tabel 1.2 Tabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	67
Tabel 4.1 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	83
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	84
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Validitas Pelayanan	86
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Uji Validitas Konsultasi	86
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas Pengawasan.....	87
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kepatuhan	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	89
Tabel 4.10 Distribusi Residual Pada Model Regresi	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik T	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik F	95
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Adjusted R-Square</i>	96

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran ke-

1. Blangko Bimbingan
2. Kuisisioner Penelitian
3. Dokumentasi pengisian kuisisioner oleh wajib pajak
4. Surat izin riset



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini. Maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi. Dengan penegasan judul tersebut diharapkan tidak akan terjadi kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Adapun skripsi ini berjudul “Pengaruh Kinerja *Account Representative (AR)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam” Untuk itu perlu diuraikan pengertian dari istilah-istilah judul tersebut sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹
2. Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.²
3. *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang

¹Departemen pendidikan dan kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 849

²As'ad, Moh, *Psikologi Industri*, (Liberty: Yogyakarta, 2000), h. 42

bertugas menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.³

4. Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.⁴
5. Prespektif Ekonomi Islam merupakan pandangan atau tinjauan ilmu ekonomi yang dilihat dari syariat atau kaidah aturan Islam.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dipahami bahwa maksud judul ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh dari kinerja yang berupa pelayanan, konsultasi dan pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak dilihat dari perspektif ekonomi islam.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih dan menetapkan judul diatas adalah sebagai berikut:

1. Secara Objektif

Kepatuhan wajib pajak di Indonesia saat ini belum mencapai target yang telah ditentukan, untuk itu Direktorat Jenderal Pajak terus

³Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative*

⁴Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal, cetakan pertama* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) h. 138

melakukan reformasi perpajakan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak negara salah satunya yaitu pengembangan kualitas pelayanan para pegawai kantor pelayanan pajak, dalam memberikan pelayanan yang prima oleh aparat pajak, maka di tunjuk *Account Representative* sebagai fasilitator antara kantor pajak dengan wajib pajak.

Berdasarkan hasil observasi awal, data wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2016-2018 cenderung menurun walaupun secara kuantitas wajib pajak meningkat dibuktikan dengan data pada tahun 2016 tingkat kepatuhan wajib pajak hanya 39,2% dari total wajib pajak yang terdaftar yaitu 85.677 wajib pajak, pada tahun 2017 tingkat kepatuhan wajib pajak menurun menjadi 35,5% dari total wajib pajak terdaftar yaitu 92.027 wajib pajak dan pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak semakin menurun menjadi 31,7% dari total wajib pajak terdaftar yaitu 97.714 wajib pajak. Rating kepatuhan wajib pajak dilihat dari ketatatan wajib pajak dalam membayar pajak. Petugas *Account Representative* merupakan salah satu variabel yang menentukan suatu keberhasilan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Account Representative* bertugas sebagai penghubung langsung antara kepentingan KPP dan wajib pajak, sehingga *Account Representative* harus bekerja dengan sebaik mungkin agar terciptanya hubungan baik antara KPP dan wajib pajak, dan diharapkan dengan adanya *Account Representative* tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat dalam membayar kewajiban perpajakannya untuk

meningkatkan penerimaan di sektor pajak. Jadi Penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh dari peranan *account representative* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang.

2. Secara Subjektif

Banyaknya referensi yang mendukung sehingga dapat mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta skripsi ini sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Akuntansi Syariah UIN Raden Intan Lampung.

C. Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini membahas tentang pengaruh kinerja *account representative* yang berkaitan dengan tugasnya yaitu pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan melakukan penelitian kepada wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang.

D. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri,

salah satunya berupa pajak. Karena pajak merupakan komponen penting penerimaan negara, maka sistem perpajakan di Indonesia terus ditingkatkan seiring dengan semakin pesatnya pembangunan nasional di segala bidang⁵.

Sistem perpajakan dalam Islam sudah dikenal sejak zaman Rasulullah SAW, saat Rasulullah menjalankan roda pemerintahan, pendapatan negara diperoleh dari lima sumber, yaitu harta rampasan perang (*ghanimah*), harta kekayaan yang diambil dari musuh tanpa melakukan peperangan (*fai*), zakat, pajak tanah (*kharraj*), dan pajak kepala (*jizyah*).

Pajak atau *Dharabah* merupakan salah satu pendapatan bagi Negara berdasarkan ijtihad ulil amri yang disetujui oleh dewan perwakilan rakyat dan juga berdasarkan para ulama. Pajak adalah kewajiban yang datang secara temporer diwajibkan oleh ulil amri atas kewajiban tambahan sesudah zakat (*dharabah* bukan zakat) karena kekosongan atau kekurangan baitul mal, jika keadaan baitul mal sudah terisi kembali diwajibkan hanya kepada kaum muslimin yang kaya, dan harus digunakan untuk kepentingan mereka, bukan kepentingan umum. Dan didalam Al-Qur'an hanya ada satu kali saja kata "Pajak" yaitu dalam terjemahan Al-qur'an dalam surat At-Taubah (9): 29 dimana kata pajak adalah terjemahan dari kata *jizyah*.

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ
وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ
عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

⁵Dini Wahyu Hapsari, "Penerapan *Account Representative* Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP)". *Jurnal NeO-Bis* Vol. 6 No. 1, (Juni 2012).

Artinya: Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk. (Q.S. At-Taubah (9): 29)⁶

Besar kecilnya pajak pada suatu negara sudah ditentukan berdasarkan tingkat pendapatan rakyat negara tersebut. Oleh karena itu kebijakan pemerintah dalam masalah pajak sangat penting, karena mempengaruhi laju pertumbuhan ekonomi dalam negara itu sendiri. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari masa ke masa dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial dan juga untuk meningkatkan kualitas perpajakan pemerintah selalu mengeluarkan kebijakan yang berupa pembangunan struktur dan insfrastruktur dan termasuk pengembangan kualitas pelayanan para pegawai kantor pelayanan pajak.

Dalam reformasi undang-undang perpajakan, digunakan *self assessment*, yaitu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab sepenuhnya mengisi surat pemberitahuan SPT, yaitu untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang. Sedangkan fiskus berperan dalam memberikan penyuluhan, pengawasan dan koreksi terhadap kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu masyarakat/ para wajib pajak harus memahami aturan-aturan dan penghitungan perpajakan yang berlaku di indonesia.

⁶Al-Qur'an Kementerian Agama RI (Jakarta: CV. Kathoda), h. 173

Fokus program reformasi perpajakan adalah perbaikan sistem dan manajemen SDM, dan direncanakan perubahan yang dilakukan sifatnya lebih menyeluruh. Reformasi birokrasi di kalangan Direktorat Jenderal Pajak dengan penerapan system administrasi perpajakan modern tersebut telah melahirkan jabatan baru yaitu *Account Representative* sebagai fasilitator antara kantor pajak dengan wajib pajak.⁷ *Account Representative (AR)* pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative (AR)* tersebut. Setiap *Account Representative (AR)* pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative (AR)* pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Account Representative berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi miss komunikasi. Peran *Account Representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan persepsi dalam memberikan penjelasan sehingga tidak terjadi beda penafsiran dimata wajib pajak. Jumlah *Account Representative* setiap tahunnya berbeda jumlahnya tergantung pada jumlah wajib pajak, saat ini di KPP Pratama Tanjung Karang terdapat 24 orang petugas *Account*

⁷Eddy Suryanto HP, "Account Representative Jembatan Penghubung Bagi Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 13 No 4 (Oktober 2013), h. 212

Representative yang terdiri dari *AR Waskon 1* yaitu 5 orang, *AR Waskon II* yaitu 6 orang, *AR Waskon III* yaitu 5 orang, *AR Waskon IV* yaitu 6 orang dan *AR Ekstensifikasi dan Penyuluhan* yaitu 2 orang.

Jenis pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak terbagi atas pajak penghasilan (PPh) yaitu pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak, pajak pertambahan nilai (PPN) yaitu pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia), dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM) yaitu pajak yang dikenakan pada barang yang tergolong mewah yang dilakukan oleh produsen (pengusaha) untuk menghasilkan atau mengimpor barang tersebut dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya.

Bandar lampung merupakan sebuah kota di Indonesia sekaligus Ibu Kota dan kota terbesar di Provinsi Lampung yang tentunya penduduknya terpadat di Lampung dan merupakan pusat perekonomian terbesar di Provinsi Lampung dan pajak yang dikenakan pasti lebih besar dari Kabupaten lain yang berada di Provinsi Lampung, di Bandar Lampung terdapat 3 kantor pelayanan pajak pratama yaitu KPP Pratama Tanjung Karang, KPP Pratama Teluk Betung dan KPP Pratama Kedaton, penulis memilih meneliti di KPP Pratama Tanjung Karang karena KPP Pratama Tanjung Karang merupakan KPP pertama yang berada di Kota Bandar Lampung dan tentunya wilayah kerja dari KPP Pratama Tanjung Karang ini memiliki cakupan yang lebih luas dari KPP lainnya yang berada di Bandar Lampung.

Direktorat Jenderal Pajak telah banyak melakukan usaha peningkatan pendapatan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk mengoptimalkan pendapatan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran akan kepatuhan para wajib pajak. Semenjak reformasi perpajakan, penerimaan pajak dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan, dapat dilihat dari data tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Persentase Realisasi Penerimaan Pajak
Pada KPP Pratama Tanjung Karang Tahun 2016-2018
(Dalam triliun rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2016	1.172	976	83,28%
2017	1.132	954	84,31%
2018	1.190	1.114	93,56%

Sumber: KPP Pratama Tanjung Karang

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami peningkatan setiap tahunnya, tetapi tidak 100% mencapai target yang telah ditetapkan, ini membuktikan bahwa masih ada wajib pajak yang belum patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak suatu daerah, tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari perangkat pajak daerah. Sehingga dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari perangkat pajak melalui opini dari wajib pajak selaku *customer* dari perpajakan, kita dapat menganalisis kekurangan dan kelebihan dari perangkat pajak serta dapat menyempurnakan kinerja dari perangkat pajak di kemudian hari.

Subjek pajak terdiri atas orang pribadi yaitu perseorangan yang tinggal atau tidak tinggal di Indonesia baik itu WNI/WNA tetapi memiliki penghasilan dari aktivitas ekonomi yang dilakukan di Indonesia, dan badan merupakan semua badan yang berdiri dan berkembang di Indonesia kecuali badan-badan yang bersifat tidak komersil dan badan yang pembiayaannya berasal dari APBN/APBD

KPP Pratama Tanjung Karang merupakan salah satu Kantor pelayanan pajak yang terdapat di kota Bandar Lampung yang memiliki wajib pajak terdaftar setiap tahunnya selalu meningkat tetapi tidak semua wajib melaporkan spt-nya sehingga penerimaan pajak tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan.

Tabel 1.2
Tabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Pada KPP Pratama Tanjung Karang Pada Tahun 2016-2018

Tahun	Total Wajib Pajak terdaftar	Wajib Pajak yang menyampaikan SPT	Tingkat kepatuhan
2016	85.677	33.602	39,2%
2017	92.027	32.692	35,5%
2018	97.714	30.994	31,7%

Sumber: KPP Pratama Tanjung Karang data diolah kembali 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2016 sebesar 39,2% dari total 85.667 wajib pajak yang terdaftar. Pada tahun 2017 total wajib pajak yang mendaftar meningkat menjadi 92.027 orang, tetapi tingkat kepatuhan wajib pajak menurun menjadi 35,5% kemudian tahun 2018 wajib pajak yang mendaftar juga meningkat menjadi 97.714 orang, tetapi kepatuhan wajib pajak semakin menurun menjadi 31,7% ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di kota Bandar Lampung harus

lebih ditingkatkan lagi, Oleh karena itu diharapkan dengan adanya *account representative*, wajib pajak akan patuh dan tepat waktu dalam membayarkan kewajibannya dan penerimaan di sektor pajak terus meningkat karena *account representative* adalah petugas yang menjadi penghubung langsung antara kepentingan KPP dan wajib pajak.

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Siti Hajari Pandan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak⁸. Retno Sukmawati hasil penelitiannya secara parsial membuktikan bahwa variabel pelayanan dan pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Amilin dan Anisah hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.⁹ Retno Sukmawati hasil penelitiannya variabel konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan¹⁰. Pramita Aswari Rizkilina dan Dudi Pratomo hasil penelitiannya menunjukkan Pengawasan dan Konsultasi Pajak di KPP Madya Bandung tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Penghasilan Badan,¹¹ dari beberapa penelitian terdahulu diatas

⁸Siti Hajari Pandan, “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. (Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember, 2014) h. 6

⁹Amilin dan Nina Anisah, ‘Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak’. *Jurnal Trikonomika*, Vol 7, No.2 (Desember 2008) h. 139

¹⁰Retno Sukmawati, “Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Yang Dilaksanakan Oleh Account Representative Serta Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kpp Madya Pekanbaru”. *Jurnal JOM. FEKON*, Vol. 2 No. 2 (Oktober 2015) h. 13

¹¹Pramita Aswari Rizkilina dan Dudi Pratomo, “Pengaruh Pengawasan Dan Konsultasi Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Penghasilan Badan Tahun 2011-

menunjukkan bahwa konsultasi dan pengawasan *account representative* tidak semua berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kinerja *Account Representative (AR)* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam” (Studi pada KPP Pratama Tanjung Karang).

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang?
2. Apakah konsultasi *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang?
3. Apakah pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang?
4. Apakah pelayanan, konsultasi dan pengawasan *account representative* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang?
5. Bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak?

F. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh konsultasi *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang.
- d. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh pelayanan, konsultasi dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tanjung Karang.
- e. Untuk menjelaskan bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Mahasiswa jurusan akuntansi syariah, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan pembanding untuk menambah ilmu pengetahuan.
- 2) Bagi Wajib pajak, Penelitian ini dapat memberikan informasi dan data-data atau laporan perpajakan untuk memenuhi kewajiban pajaknya secara benar dan patuh.
- 3) Peneliti berikutnya, sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.
- 4) Penulis, sebagai sarana memperluas wawasan serta menambah referensi mengenai kinerja *account representative* sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dimasa yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), penelitian ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi bagi para petugas *account representative* untuk meningkatkan kinerjanya.
- 2) Bagi wajib pajak, sebagai tinjauan yang diharapkan dapat dijadikan informasi untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Dasar Pajak:

1. Definisi Pajak

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, yang dimaksud dengan pajak adalah: "Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan hukum yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat".

Sedangkan definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.¹²

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara.
- b. Berdasarkan undang-undang.

¹²Rochmat Soemitro, *Asas dan Dasar Perpajakan*, (Bandung: Refika Aditama, 2009) h. 5

- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.¹³

2. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak yaitu:

a. Fungsi Penerimaan (*budgeter*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya¹⁴, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dan bila ada sisa (*surplus*) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi oleh pemerintah.

b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi¹⁵. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, agar dapat ditekan peredarannya, demikian pula terhadap barang mewah. Pajak dapat mengatur peredaran barang yang dianggap dapat mempengaruhi masyarakat banyak.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pajak yaitu sebagai dana bagi pemerintah yang berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dan mengatur kebijaksanaan pajak untuk mencapai tujuan pemerintah.

¹³Mardiasmo, *Perpajakan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), h. 1

¹⁴Ibid, h. 1

¹⁵Ibid, h. 2

3. Tata Cara Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga cara sistem pemungutan yaitu stelsel pajak, stelsel asas pemungutan pajak dan sistem pemungutan pajak.

a. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel:

1) Stelsel nyata (*riël stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui.

2) Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Anggapan tersebut dapat berupa anggaran pendapatan tahun berjalan atau diasumsikan penghasilan tahun pajak berjalan sama dengan penghasilan pajak tahun yang lalu.

3) Stelsel Campuran

Stelsel campuran merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan, dimana besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang, untuk menentukan besarnya pajak pada akhir tahun yang disesuaikan dengan keadaan sebenarnya.

b. Asas Pemungutan Pajak

1) Asas domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2) Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3) Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

c. Sistem Pemungutan Pajak1) *Official Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

- i. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- ii. Wajib pajak bersifat pasif
- iii. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- i. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri,
- ii. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang,
- iii. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3) *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

B. Pengertian Wajib Pajak, Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, berbunyi:

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.¹⁶

2. Kewajiban Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang KUP Pasal 12 “Setiap Wajib Pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa harus menunggu surat ketetapan dari Direktorat Jenderal Pajak” Artinya penentuan besarnya pajak terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak sendiri dan melaporkan secara teratur jumlah pajak terutang yang sudah dibayar sebagaimana yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

a. Mendaftarkan diri

UU KUP Pasal 2 ayat 1 “Setiap Wajib Pajak mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak.

b. UU KUP Pasal 3 ayat 1 “Mengisi, menandatangani dan menyampaikan Surat Pemberitahuan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak ditempat Wajib Pajak terdaftar” Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak terutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

¹⁶Pengertian Wajib Pajak (online), tersedia di: <https://www.online-pajak.com/pengertian-wajib-pajak> (19 Februari 2019)

- c. Undang-Undang KUP Pasal 28 “Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan”. Pembukuan dan pencatatan harus dilakukan di Indonesia dengan menggunakan huruf latin dan angka Arab, satuan mata uang rupiah, dan disusun dalam bahasa Indonesia atau dalam bahasa asing dan uang asing yang harus memperoleh izin dari Menteri Keuangan. Izin yang akan diberikan adalah untuk wajib pajak dalam rangka penanaman modal asing, kontrak bagi hasil dalam pertambangan.
- d. Undang-Undang KUP Pasal 29 “Bila diperiksa harus:
- 1) Memperlihatkan dan meminjamkan pembukuan atau pencatatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas wajib Pajak.
 - 2) Mengizinkan memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
 - 3) Memberikan keterangan yang diperlukan

Dari penjelasan diatas wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajak terutanganya dengan benar dan tepat waktu sehingga pihak KPP tidak perlu melakukan pemeriksaan, yaitu dengan cara memperlihatkan pembukuan dan memberikan keterangan.”

3. Hak-Hak Wajib Pajak

- a. Memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, Setelah mendaftar maka Direktorat Jendral Pajak akan memberikan NPWP. (Undang- Undang KUP Pasal 2 ayat 1)
- b. Memperoleh Formulir Surat Pemberitahuan, guna melaksanakan kewajiban pelaporan pajak wajib pajak dapat memperoleh formulir Surat Pemberitahuan dari Direktorat Jendral Pajak dimana Wajib Pajak terdaftar.(Undang-Undang KUP Pasal 3 ayat 2)
- c. Mengajukan Keberatan. Bila wajib pajak berkeberatan atau tidak setuju dengan surat ketetapan pajak yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak dapat mengajukan keberatan (Undang-Undang KUP Pasal 26).
- d. Mengajukan Banding. Wajib pajak dapat mengajukan banding hanya kepada peradilan pajak terhadap keputusan mengenai keberatannya yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- e. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak (Restitusi).
- f. Hak Pembetulan Surat Pemberitahuan. Wajib pajak dapat membetulkan surat pemberitahuan atas kemauan sendiri dengan menyampaikan pernyataan tertulis dalam jangka waktu dua tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.

- g. Hak Mengangsur atau Menunda Pembayaran Pajak.
- h. Hak Mengajukan Permohonan Penghapusan Sanksi Administrasi.

Wajib pajak dapat mengajukan permohonan penghapusan atau pengurangan administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan yang ternyata dikenakan karena adanya kekhilafan dan bukan karena kesalahan wajib pajak, kepada Direktorat Jenderal Pajak.

C. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

1. Pengertian NPWP

Nomor pokok wajib pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.¹⁷

2. Fungsi NPWP

- i. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak,
- ii. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

D. Kepatuhan Wajib Pajak

Prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan suka rela. Kepatuhan suka rela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* dimana wajib pajak

¹⁷Ibid, h. 23

bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.¹⁸

Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kesadaran atau kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, adapun faktor-faktornya antara lain:

- a. Besarnya tarif pajak.
- b. Pelaksanaan penagihan yang rapi konsisten dan konsekuen.
- c. Ada atau tidak adanya sanksi bagi pelanggar.
- d. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu.¹⁹

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut;

¹⁸Ismawan Indra, *Memahami Reformasi Perpajakan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001), h. 82

¹⁹Richard Burton, "Menuju Wajib Pajak Patuh". *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Vol. 5, No. 1 (Agustus 2005), h. 4-6

- d. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang diidentifikasi sebagai kewajiban Wajib Pajak dalam perpajakan dimana dapat diteliti sebagai indikator kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut²⁰:

1. Kepatuhan Formal Kepatuhan formal dapat dilihat dari kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak dan dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas serta menyampaikan secara tepat waktu, membayar dan menyetorkan pajak dengan tepat waktu.
2. Kepatuhan material, yang diidentifikasikan dari kepatuhan material antara lain kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar

²⁰ Thropy Atika Ulyani, "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)". *Jurnal Akuntansi (Jak)*, h. 42-43

dengan perhitungan sebenarnya, penghargaan terhadap independensi akuntan public/konsultan, dan besar/kecilnya tunggakan pajak.

Indikator Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepatuhan Wajib Pajak dalam Mendaftarkan Diri.
- b. Kepatuhan untuk Menyetorkan Kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
- c. Kepatuhan dalam Perhitungan dan Pembayaran Pajak Terutang.
- d. Kepatuhan dalam Pembayaran Tunggakan.

E. Surat Ketetapan/ Tagihan Pajak

Surat Tagihan Pajak adalah surat yang diterbitkan untuk melakukan tagihan pajak dan atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda. Surat Tagihan Pajak diatur dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang KUP.

Surat Tagihan Pajak dapat dapat diterbitkan dalam hal-hal sebagai berikut:²¹

1. Apabila pajak penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar.
2. Apabila dari hasil penelitian surat pemberitahuan terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan atau salah hitung.
3. Apabila wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa denda dan atau bunga.

²¹Nofri Boy Sandi, "Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2010) h. 27-35

4. Apabila pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-undang PPN dan perubahannya tidak melaporkan kegiatan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
5. Apabila pengusaha yang tidak dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) tetapi membuat faktur pajak.
6. Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak tidak membuat atau membuat Faktur Pajak.

Penerbitan Surat Tagihan Pajak akan ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan atau 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak atau bagian tahun pajak atau tahun pajak sampai dengan diterbitkannya Surat Tagihan Pajak.

1. Surat Ketetapan Pajak Kurang bayar (SKPKB)

SKPKB adalah Surat Ketetapan Pajak yang diterbitkan untuk menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.²² SKPKB diatur dalam Pasal 13 Undang-undang KUP yang dapat diterbitkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sesudah saat terutangnya pajak, berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak. SKPKB tersebut dapat diterbitkan dalam hal sebagai berikut:²³

- 1) Hasil pemeriksaan atau keterangan lain pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar.

²²Waluyo, *Perpajakan Indonesia*(Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 53

²³Ibid, h. 53

- 2) Surat pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan dan telah ditegur secara tertulis.
- 3) Hasil pemeriksaan atau keterangan lain atas PPN dan PPnBM ternyata tidak seharusnya dikompensasikan selisih lebih pajak atau tidak seharusnya dikenakan tarif 0%.
- 4) Apabila Wajib Pajak tidak melakukan kewajiban pembukuan sebagaimana diatur dalam pasal 29 dan tidak memenuhi permintaan dalam pemeriksaan pajak, sehingga tidak dapat diketahui besarnya pajak yang terutang.

Penerbitan SKPKB akan diikuti dengan sanksi administrasi yang bias berupa denda maupun berupa kenaikan. Sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% sebulan akan dikenakan apabila berdasarkan hasil pemeriksaan diketahui bahwa Wajib Pajak tidak atau kurang membayar besarnya pajak yang terutang.

2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)

SKPKBT adalah surat ketetapan pajak yang diterbitkan untuk menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan dalam SKPKB. SKPKBT diatur dalam Pasal Undang-Undang KUP yang diterbitkan untuk menampung beberapa kemungkinan yang terjadi seperti:

- 1) Adanya SKPKBT yang telah ditetapkan ternyata lebih rendah daripada perhitungan yang sebenarnya.
- 2) Adanya proses pengambilan pajak yang telah ditetapkan dalam SKPKB yang seharusnya tidak dilakukan.

- 3) Adanya pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN) yang ditetapkan ternyata lebih rendah.

Penerbitan SKPKBT dilakukan apabila ditemukan data baru (*novum*) atau data yang semula belum terungkap, yang dapat menyebabkan penambahan pajak yang terutang. Penjelasan Pasal 15 Undang-Undang KUP menegaskan apa yang dimaksud dengan data baru dan data yang semula belum terungkap yaitu bahwa data baru adalah data atau keterangan mengenai segala sesuatu yang diperlukan untuk menghitung besarnya jumlah pajak yang terutang yang oleh Wajib Pajak belum diberitahukan pada waktu penetapan semula, baik dalam Surat Pemberitahuan dan lampiran-lampirannya maupun dalam pembukuan perusahaan yang diserahkan pada waktu pemeriksaan. Penerbitan SKPKBT juga dapat dilakukan setelah lewat jangka waktu 10 (sepuluh) tahun ditambah sanksi bunga sebesar 48% (empat puluh delapan persen) dari jumlah yang tidak atau kurang dibayar apabila oleh Wajib Pajak terbukti telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dan telah diputus oleh hakim serta mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*in kracht van gewijsde*).

3. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)

SKPLB adalah surat ketetapan pajak yang diterbitkan untuk menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar daripada pajak yang terutang atau tidak seharusnya

terutang. SKPLB diatur dalam Pasal 17 Undang-Undang KUP yang diterbitkan untuk hal-hal sebagai berikut:

- 1) Untuk Pajak Penghasilan (PPh), jumlah kredit pajak lebih besar dari jumlah pajak yang terutang, atau telah dilakukan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
- 2) Untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), jumlah kredit pajak lebih besar dari jumlah pajak yang terutang, atau telah dilakukan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
- 3) Untuk Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), jumlah pajak yang dibayar lebih besar dari jumlah pajak yang terutang atau telah dilakukan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang.

SKPLB akan diterbitkan jika ada permohonan tertulis dari Wajib Pajak. Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus sudah menerbitkan SKPLB paling lambat 12 bulan sejak permohonan diterima, kecuali untuk kegiatan tertentu akan ditetapkan lain oleh Direktorat Jenderal Pajak. Apabila jangka waktu 12 bulan telah lewat, maka permohonan Wajib Pajak dianggap diterima dan Wajib Pajak berhak memperoleh pengembalian atas kelebihan pajaknya.

4. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)

SKPN adalah ketetapan pajak yang diterbitkan untuk menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak. SKPN diatur dalam Pasal 17 A Undang-undang KUP yang akan diterbitkan dalam hal-hal sebagai berikut:

- 1) Untuk Pajak Penghasilan (PPh), jumlah kredit pajak sama dengan pajakyang terutang atau pajak yang tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
- 2) Untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), jumlah kredit pajak sama dengan jumlah pajak yang terutang, atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak. Apabila terdapat pajak terutang yang dipungut oleh pemungut PPN, maka yang dimaksud dengan jumlah pajak yang terutang adalah jumlah Pajak keluaran setelah dikurangi dengan pajak yang dipungut oleh pemungut PPN tersebut
- 3) Untuk Pajak Pertambahan Nilai dan Barang mewah (PPnBM), jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau pajak tidak terutang dan tidak ada pembayaran pajak.

5. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)

SPPT adalah surat yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak yang terutang kepada Wajib Pajak. SPPT diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). SPPT merupakan dokumen yang berisi besarnya utang atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang harus dilunasi oleh wajib pajak pada waktu yang telah ditentukan. SPPT diterbitkan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak atau berdasarkan data objek pajak yang telah ada di Kantor Pelayanan Pajak.

SPPT yang diterbitkan KPP harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT. Apabila SPPT tidak dilunasi, akan dikenakan sanksi denda administrasi sebesar 2% (dua persen) sebulan dihitung dari saat jatuh tempo sampai hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

Dari uraian di atas, surat ketetapan atau tagihan pajak terdiri dari SKPKB yaitu ketetapan untuk menentukan jumlah pokok pajak, sanksi dan kredit, SKPKBT yaitu untuk menentukan tambahan atas SKPKB, SKPLB yaitu untuk ketetapan kelebihan bayar pajak atas kredit pajak lebih besar daripada pajak terutang, SKPN yaitu menentukan jumlah pokok pajak sama dengan pajak terutang dan SPPT yaitu untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

F. Account Representative

1. Pengertian *Account Representative*

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak, *Account Representative (AR)* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.

2. Peranan *Account Representative* di Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Penunjukkan *account representative* merupakan karakteristik penerapan utama sistem administrasi perpajakan modern sebagai salah satu wujud reformasi pajak yang telah digulirkan oleh DJP pada tahun 2002. *Account representative* yang juga disebut staf pendukung pelaksana pada tiap kantor perpajakan modern bertanggung jawab dan berwenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan personal, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan oleh wajib pajak, edukasi, asistensi serta mendorong mengawasi pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak²⁴.

Seorang pegawai wajib pajak untuk dapat menjadi seorang *account representative* harus mengikuti ujian saring dan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Pangkat minimal pengatur tingkat I (IID).
- b. Pendidikan minimal DIII atau sedang menjabat koordinator pelaksana.
- c. Diutamakan telah lulus DTS dasar pajak I atau II atau diklat lain yang disetarakan kecuali bagi pegawai yang dapat pengecualian dari diklat tersebut.

Setelah lulus dari serangkaian tes tertulis maupun wawancara, calon *account representative* mengikuti diklat khusus sebagai calon seorang *account representative*. Jika bersangkutan dinyatakan lulus, maka

²⁴ Annisa, Nina. "Skripsi: Analisis peran kinerja AR terhadap kepatuhan wajib pajak", (UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008)

pegawai tersebut dilantik sebagai *account representative* dan kemudian ditempatkan pada KPP yang telah ditentukan.

3. Tugas Dan Fungsi *Account Representative*

Kinerja *Account Representative (AR)* pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 yaitu:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak
- b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak
- c. Penyusunan profil wajib pajak
- d. Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi
- e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Secara umum *Account Representative* memiliki fungsi²⁵:

- a. Bertindak sebagai petugas penghubung (*liaison officer*) antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak.
- b. Menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
- c. Membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban

²⁵Herry Purwono, *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak* (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 19

dan haknya di bidang perpajakan dalam rangka menghindari pengenaan sanksi.

- d. Melakukan pemutakhiran data Wajib pajak, dan
- e. Bertindak sebagai sumber informasi dan melakukan koordinasi serta tindak lanjut dengan seksi terkait pada Kantor Pelayanan Pajak sehubungan dengan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak, data matching, penerbitan produk hukum, pelayanan permohonan dan konsultasi.

Account representative adalah penghubung antara KPP dan wajib pajak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan profesional. Mereka dilatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan oleh wajib pajak setanggap mungkin, mereka juga bertanggung jawab agar wajib pajak juga mendapatkan hak-haknya secara transparan, dan mereka juga memiliki pemahaman tentang bisnis serta kebutuhan wajib pajak dalam hubungannya dengan kewajiban perpajakannya, untuk itu *account representative* secara berkala mendapatkan pelatihan dan pendidikan dari berbagai narasumber.

Account representative dikembangkan untuk melayani secara prima wajib pajak dengan memenuhi kebutuhan akan fasilitas yang diharapkan dan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. *Account representative* memiliki unsur pengawasan, karena mereka juga mengetahui tentang kondisi wajib pajak yang ditanganinya, sehingga jika wajib pajak mengalami masalah perpajakan, maka seorang *account representative* dapat memberikan solusi

untuk masalah wajib pajak tersebut, karena dalam hal ini mereka juga berperan sebagai konsultan pajak, pengawasan administrasi terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dilakukan oleh *account representative* dengan menggunakan fasilitas berbasis teknologi informasi.

Account representative melakukan monitoring kepatuhan wajib pajak melalui akses langsung ke seluruh data wajib pajak seperti data dalam *taxpayer* dan data dalam profil wajib pajak. Dengan akses tersebut maka seorang *account representative* akan lebih mudah melakukan pengawasan dengan cara:

- a. Membandingkan SPT wajib pajak.
- b. Membandingkan antara SPTnya dengan data wajib pajak dan data dari pihak ketiga/alat keterangan atau data lainnya.
- c. Membandingkan data seluruh wajib pajak yang disinkronkan secara terus menerus.

a. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.²⁶ Aspek pelayanan penting dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah (wajib pajak). Pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa cara yaitu: melakukan pelayanan umum yang sederhana dan tidak berbelit-belit, terbuka, lancar, tepat, lengkap dan wajar.

²⁶B.Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 60

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wajib pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin suatu hubungan yang dinamis dengan kantor pelayanan pajak. Dalam jangka waktu yang panjang hubungan atau ikatan ini memungkinkan KPP untuk memahami dengan seksama harapan wajib pajak serta kebutuhan mereka. Dengan demikian KPP dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dimana KPP memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman wajib pajak yang kurang menyenangkan. Pada akhirnya kepuasan wajib pajak dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas wajib pajak kepada KPP.

Ada hal yang penting tentang pengertian kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kualitas jasa lebih sulit dievaluasi wajib pajak dibandingkan dengan mengevaluasi barang berwujud dan oleh sebab itu kriteria untuk mengevaluasi akan lebih sulit untuk ditetapkan.
- b. Wajib pajak tidak saja akan mengevaluasi jasa yang diberikan berdasarkan hasil akhirnya saja, melainkan jasa penilaian bagaimana proses penyampaian dilaksanakan.
- c. Kriteria dalam penentuan kualitas jasa tersebut akhirnya dikembalikan pada wajib pajak sendiri, pandangan terhadap kualitas suatu jasa akan dimulai dari bagaimana pemberi jasa itu dapat memenuhi harapan wajib

pajak, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi jasa tersebut menampilkan performa.²⁷

Indikator kinerja pelayanan *account representative* dalam penelitian ini adalah:

- a. Petugas pajak berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah dan sopan terhadap wajib pajak,
- b. Kecepatan dalam pemrosesan dan pelayanan.

b. Konsultasi

Konsultasi adalah proses pemberian bantuan dalam upaya mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh orang/ organisasi tertentu, digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling efektif dan efisien guna tercapainya sasaran perusahaan.

Tugas *Account Representative* sebagai seorang konsultasi meliputi:

- a. Memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajibannya.
- b. Memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
- c. Memberikan sosialisai mengenai perundang-undang pajak yang baru.
- d. Memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.²⁸

²⁷ Drs. B. Boediono “*Pelayanan Prima Perpajakan*”, (Jakarta: Kawula Indonesia, 1999) h. 60

²⁸ Iip Latifah, “Skripsi: “Analisis pengukuran kinerja AR terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP perusahaan masuk bursa”, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008

Indikator kinerja konsultasi *account representative* dalam penelitian ini adalah:

- 1) *Account Representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku,
- 2) *Account Representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak, kewajiban dan undang-undang yang berlaku,
- 3) *Account Representative* memberikan motivasi dan informasi/ konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

c. Pengawasan

Pengawasan adalah segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak.²⁹ Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan DJP melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan formal wajib pajak.

Tugas seorang *account representative* dalam fungsinya sebagai pengawas adalah sebagai berikut:

- a. Membuat perhitungan surat tagih kepada wajib pajak.
- b. Membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.

²⁹Sofyan Harahap, Sistem Pengawasan Manajemen. Cetakan kedua (Jakarta: PT. Pustaka Quantum, 2004) h. 12

- c. Memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.
- d. Mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Indikator pengawasan *account representative* dalam penelitian ini adalah:

- a. *Account Representative* membuat perhitungan surat tagih dan surat pemberitahuan besarnya nilai pajak kepada wajib pajak,
- b. *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku,
- c. *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan tahunan.

G. Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam

1. Dasar Pemungutan Pajak Menurut Syariah

Secara etimologi, pajak dalam Bahasa Arab disebut dengan istilah *dharibah*, yang berasal dari kata dasar (*dharaba, yadhribu, dharban*) yang artinya mewajibkan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau membebaskan, dan lain-lain.

Dharaba adalah bentuk kata kerja (*fi'il*), sedangkan bentuk kata bendanya (*ism*) adalah *dharabah*, yang dapat berarti beban. *Dharabah* adalah *ism mufrad* (kata benda tunggal) dengan bentuk jamaknya adalah *dharaaib*. Ia disebut beban, karena merupakan kewajiban tambahan atas

harta setelah zakat, sehingga dalam pelaksanaannya akan dirasakan sebagai sebuah beban (pikulan yang berat). Dalam contoh pemakaian, jawatan perpajakan disebut dengan *maslahah adh-Dharaaib*.

Secara bahasa maupun tradisi, *dharibah* dalam penggunaannya memang mempunyai banyak arti, namun para ulama dominan memakai ungkapan *dharibah* untuk menyebut harta yang dipungut sebagai kewajiban.³⁰

Abdul Qadim Zallum dalam kitabnya *Al-Amwal fi Daulah al-Khilafah* berpendapat bahwa pajak adalah harta yang diwajibkan Allah SWT kepada kaum Muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran yang memang diwajibkan atas mereka, pada kondisi baitul maal tidak ada uang /harta.³¹

Dengan demikian apabila dana zakat belum memenuhi kebutuhan *mustahik* secara optimal, terutama dalam rangka peningkatan kualitas kehidupan mereka, ataupun kekurangan dana untuk kepentingan pembangunan masyarakat secara lebih luas, maka ajaran islam, mendorong umatnya untuk tidak hanya menunaikan infak dan sedekah yang tidak terbatas jumlahnya sekaligus pemanfaatan dan pendayagunaannya yang sangat luas dan fleksibel, mencakup semua

h. 27 ³⁰Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah Edisi 1*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007)

³¹Ibid, h.30

bidang dan sektor kehidupan yang diperintahkan oleh ajaran islam. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Baqarah [2] ayat 195³²

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

Artinya: *Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.*

Demikian pula halnya pembayaran pajak yang ditetapkan oleh pemerintah melalui undang-undangnya wajib ditunaikan oleh kaum muslimin, selama itu untuk kepentingan pembangunan diberbagai bidang dan sektor kehidupan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara lebih luas, seperti sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana transportasi, pertahanan dan keamanan, atau bidang-bidang lainnya yang telah ditetapkan bersama. Ada beberapa alasan keharusan kaum muslimin menunaikan kewajiban pajak yang ditetapkan negara, di samping penunaian kewajiban zakat, antara lain sebagai berikut.

Pertama, perintah dari *ulil amri* (pemerintah) wajib ditati selama mereka menyuruh pada kebaikan dan ketaatan serta kemaslahatan bersama.³³ Allah SWT berfirman dalam Q.S an-Nisaa' [4] ayat 59,

³²Didin Hafidhuiddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani, 2002), h.62.

³³Ibid, h.62

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۖ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Tetapi apabila dana pajak dipergunakan untuk hal-hal yang secara diametral bertentangan dengan nilai-nilai islam, dan bertentangan pula dengan kemaslahatan bersama, maka tidak ada alasan bagi umat islam untuk membayar pajak. Muhammad Ali ash-Shabuni ketika menafsirkan ayat tersebut menyatakan bahwa ketaatan kepada penguasa jika mereka adalah kaum muslimin yang berpegang teguh pada syariat islam, dan tidak ada ketaatan kepada makhluk jika bermaksiat kepada *Khaliq* (Allah SWT).

Kedua, firman Allah SWT surah Al-Baqarah [2] ayat 177,

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّالِينَ فِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۗ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ﴿١٧٧﴾﴾

Artinya: Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi

*dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.*³⁴

Imam al-Qurtubi ketika menafsirkan ayat tersebut dalam kalimat (“*dan memberikan harta yang dicintainya*”) mengemukakan bahwa para ulama telah sepakat, jika kaum muslimin walaupun sudah menunaikan zakat memiliki berbagai kebutuhan dan keperluan yang harus ditanggulangi maka wajib mengeluarkan harta untuk keperluan tersebut. Terkait dengan syarat tersebut, Imam al-Qurthubi juga mengemukakan sebuah hadits riwayat Imam Daaruquthni dari Fathimah binti Qayis, Rasulullah saw, bersabda,

“sesungguhnya dalam harta ada kewajiban lain, diluar zakat.”

Hadits ini dikemukakan pula dalam *Jaami’at-Turmudzi* dengan redaksi yang berbunyi bahwasanya Fathimah binti Qayis berkata,

”Nabi saw, ditanya tentang zakat, beliau bersabda , ‘Sesungguhnya dalam harta itu ada kewajiban lain di luar zakat’, kemudian Nabi saw, membaca ayat Al-Qur’an surah al-Baqarah ayat 177.”

Ketiga, solidaritas sosial dan tolong-menolong antara sesama kaum muslimin dan sesama umat manusia dalam kebaikan dan taqwa merupakan kewajiban yang harus dipenuhi, sebagaimana dinyatakan dalam Q.S al-Maa’idah [5] ayat 2

³⁴Ibid, h. 61

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا ءَامِينَ
 الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۚ وَلَا تَجْرِمَنكُمْ
 شَتَانُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ۚ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ
 ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢١٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Keempat, kaidah-kaidah umum hukum syara'. Yusuf al-Qhardawi menyatakan bahwa dalam menetapkan suatu fatwa, disamping berlandaskan pada *nash-nash* yang terdapat dalam Al-Qur'an dan hadist Nabi, juga dilandaskan pada kaidah-kaidah dan prinsip umum hukum syara'. Dari kaidah-kaidah tersebut timbul berbagai istilah seperti memelihara kepentingan umum, menolak bahaya didahulukan atas manfaat dari dua hal yang sama-sama bermanfaat, memilih sesuatu yang bahayanya lebih kecil dari dua hal atau dua keadaan yang sama-sama berbahaya. Imam al-Ghazali (wafat 505 H), seseorang ulama yang, menurut Yusuf al-Qhardawi,³⁵ jarang mempergunakan kaidah *a-maslahah al mursalah* 'kemaslahatan bersama yang disepakati' menyatakan jika

³⁵Ibid, h. 63

negara sangat membutuhkan dana untuk kepentingan militer atau pertahanan dan keamanan, karena khawatir adanya gangguan dan serangan dari musuh, maka boleh saja negara mengambil pajak dari orang-orang kaya untuk menutupi keperluan tersebut. Sementara itu menurut mazhab Maliki, bahwa berdasarkan prinsip *al-mashalah al-mursalah* jika sewaktu-waktu baitul maal mengalami defisit, sedang kebutuhan untuk membiayai tentara meningkat dan baitul maal (anggaran negara) tidak mampu membiayainya, maka pada saat itu pemerintah boleh memungut secara teratur dari orang-orang kaya, harta secukupnya, sampai baitul maal terisi kembali, atau dapat mencukupi.

Menurut mazhab Maliki, pemerintah yang adil hendaklah melaksanakan pungutan ini secara teratur pada musim panen atau saat mengetam buah-buahan, hingga tidak menyulitkan orang-orang kaya, dan hati mereka pun tetap merasa lega.

Atas dasar itu semua, adalah sah-sah saja adanya dua kewajiban bagi kaum muslimin (terutama kaum muslimin di Indonesia), yaitu kewajiban menunaikan zakat dan pajak secara sekaligus. Hanya saja seperti dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat bab IV Pasal 14 ayat (3) bahwa zakat yang telah dibayarkan kepada badan amil zakat atau lembaga amil zakat dikurangkan dari laba/pendapatan sisa kena pajak dari wajib pajak bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan

Keempat atas Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, pada pasal (9) ayat (1) dikemukakan bahwa untuk menentukan besarnya penghasilan kena pajak, bagi wajib pajak dalam negeri dan bentuk usaha, tetap tidak boleh dikurangkan, harta yang dihibahkan, bantuan atau sumbangan, dan warisan sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (3) huruf a dan b, kecuali zakat atas penghasilan yang nyata dibayarkan oleh wajib pajak orang pribadi pemeluk agama islam dan atau wajib pajak badan dalam negeri yang dimiliki oleh pemeluk agama islam kepada badan amil zakat yang dibentuk dan disahkan oleh pemerintah.

Kedua undang-undang tersebut merupakan upaya maksimal (setidak-tidaknya untuk saat ini) untuk mengakomodasi keinginan kaum muslimin (khususnya di Indonesia) agar pembayaran zakat didahulukan daripada pajak, sekaligus zakat tersebut dapat mengurangi biaya bayaran pajak.³⁶

2. Karakteristik Pajak (*Dharibah*) Menurut Syariat Islam

Ada beberapa ketentuan tentang pajak (*dharibah*) menurut syariat Islam, yang sekaligus membedakannya dengan pajak dalam sistem kapitalis non-Islam yaitu³⁷:

- a. Pajak (*dharibah*) bersifat temporer, tidak bersifat kontinu; hanya boleh dipungut ketika di Baitul Mal tidak ada harta atau kurang. Ketika Baitul Mal sudah terisi kembali, maka kewajiban pajak bisa

³⁶Ibid, h. 64

³⁷Ibid. *Pajak Menurut...*, h. 28

dihapuskan. Berbeda dengan zakat, yang tetap dipungut, sungguhpun tidak ada lagi pihak yang membutuhkan (mustahik). Sedangkan pajak menurut non-Islam (*tax*) adalah abadi (selamanya).

- b. Pajak (*dharibah*) hanya boleh dipungut untuk pembiayaan yang merupakan kewajiban bagi kaum Muslim dan sebatas jumlah yang diperlukan untuk pembiayaan wajib tersebut, tidak boleh lebih. Sedangkan pajak menurut non-Islam (*tax*) ditujukan untuk seluruh warga tanpa membedakan agama.
- c. Pajak (*dharibah*) hanya dipungut dari kaum Muslim dan tidak dipungut dari non-Muslim. Sebab, *dharibah* dipungut untuk membiayai keperluan yang menjadi kewajiban bagi kaum Muslim, yang tidak menjadi kewajiban non-Muslim. Sedangkan teori pajak non-Islam (*tax*) tidak membedakan Muslim dan non-Muslim dengan alasan tidak boleh ada diskriminasi.
- d. Pajak (*dharibah*) hanya dipungut dari kaum Muslim yang kaya, tidak dipungut dari selainnya. Orang kaya adalah orang yang memiliki kelebihan harta dari pembiayaan kebutuhan pokok dan kebutuhan lainnya bagi dirinya dan keluarganya menurut kelayakan masyarakat sekitarnya. Dalam pajak kadang kala juga dipungut atas orang miskin, seperti PBB atau PPN yang tidak mengenal siapa subjeknya, melainkan semata-mata melihat objek (barang atau jasa) yang dimiliki atau dikuasai atau dikonsumsi.

- e. Pajak (*dharibah*) hanya dipungut sesuai dengan jumlah pembiayaan yang diperlukan, tidak boleh lebih.
- f. Pajak (*dharibah*) dapat dihapus bila sudah tidak diperlukan. Menurut teori pajak non-Islam, tidak akan dihapus karena hanya itulah sumber pendapatan.

3. Tujuan Penggunaan Pajak Menurut Syariat

Tujuan pajak adalah untuk membiayai berbagai pos pengeluaran negara, yang memang diwajibkan atas mereka (kaum muslimin), pada saat kondisi baitul maal kosong atau tidak mencukupi. Jadi ada tujuan yang mengikat dari dibolehkannya memungut pajak itu, yaitu pengeluaran yang memang sudah menjadi kewajiban kaum muslimin, dan adanya suatu kondisi kekosongan kas negara. Jika menyalahi kedua hal ini, maka jelaslah haram pajak untuk dipungut. Artinya, jika uang pajak itu digunakan untuk tujuan lain yang bukan kewajiban kaum muslimin, maka ia jadi haram dipungut, karena tiada “kerelaan” dari si pembayar pajak. Hal ini sesuai hadits:

“Tidak halal harta seorang Muslim, kecuali dengan kerelaan dirinya.”

Pengeluaran yang dimaksud tentunya pengeluaran-pengeluaran yang sesuai dengan tuntunan Islam. Adapun yang termasuk kebutuhan primer bagi rakyat secara keseluruhan adalah keamanan, pengobatan, dan pendidikan, sebagaimana hadits.³⁸

Diriwayatkan dari Salamah bin Abdullah bin Mahdhan al-Khathami, dari ayahnya, bahwa ia mempunyai hubungan dekat, bahwa Rasulullah saw,

³⁸Ibid. *Pajak Menurut...*, h. 210

bersabda: “Barangsiapa di antaramu yang bangun dipagi hari dalam kegembiraan (aman), sehat badan, dan mempunyai bahan makanan pada hari itu, maka ia seolah-olah diberikan seluruh dunia ini.” (HR Tirmidzi)

Sedangkan kebutuhan kaum Muslim atas pendidikan, banyak sekali dasar perintahnya, antara lain dalam QS al-‘Alaq [96] ayat 1 sebagai berikut:

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾

Artinya: *Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan*

Menurut Zallum, ada enam jenis pengeluaran yang bisa dibiayai oleh pajak, yaitu³⁹:

- a. Pembiayaan jihad, pembiayaan jihad dan berkaitan dengannya seperti pembentukan dan pelatihan pasukan, pengadaan senjata; dan sebagainya.
- b. Pembiayaan untuk pengadaan dan pengembangan industri militer dan industri pendukungnya.
- c. Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan pokok orang fakir, miskin, dan ibnu sabil. Dalam sebuah hadits qudsi Allah berfirman:
“Tidaklah beriman kepada-Ku orang yang tidur dalam keadaan kenyang, sedangkan tetangganya kelaparan di sisinya, dan dia mengetahuinya.” (HR Bahaqi-Misykat)
- d. Pembiayaan untuk gaji tentara, hakim, guru, dan semua pegawai negara untuk menjalankan pengaturan dan pemeliharaan berbagai kemaslahatan umat.

³⁹Ibid. *Pajak Menurut...*, h. 211

- e. Pembiayaan atas pengadaan kemaslahatan atau fasilitas umum yang jika tidak diadakan akan menyebabkan bahaya bagi umat semisal:⁴⁰ jalan umum, sekolah, rumah sakit, dan sebagainya. Adapun jika untuk menambah yang sudah ada, dan jika tidak dilakukan tidak menyebabkan bahaya, maka tidak boleh ada kewajiban pajak untuk itu.
- f. Pembiayaan untuk penanggulangan bencana dan kejadian yang menimpa umat, sementara harta di baitul maal tidak ada/ kurang.⁴¹

4. Prinsip- Prinsip Ekonomi Islam

a. Prinsip Tauhid dan Persaudaraan

Tauhid artinya segala aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh setiap Muslim akan terjaga karena ia merasa bahwa Allah SWT selalu melihatnya. Sementara konsep persaudaraan atau ukhuwah islamiah memberikan makna kerja sama sesama muslim dalam aktivitas ekonomi.

- b. Prinsip bekerja dan Produktivitas, dalam ekonomi individu dituntut bekerja semaksimal mungkin dengan tingkat produktivitas yang tinggi agar mampu memberikan yang terbaik bagi kemaslahatan umat.
- c. Dalam bekerja dan berusaha, Islam mengajarkan kaum muslimin untuk saling tolong menolong atau *ta'awun* diantara mereka dalam segala kondisi maupun keadaan dan saling bekerja sama satu sama lain dan tidak hanya memikirkan keuntungan bisnis saja. Karena

⁴⁰Ibid h. 179

⁴¹Ibid h. 180

dalam perbuatan tolong menolong tersebut merupakan prinsip dasar dalam bekerjasama.

- d. Prinsip Distribusi Kekayaan yang Adil, artinya pengakuan atas hak masyarakat dan redistribusi kekayaan dari pihak kaya kepada pihak miskin, aktivitas ekonomi juga harus dijadikan sebagai suatu cara untuk mencapai kesejahteraan umat manusia yang telah ditentukan oleh prinsip dan kandungan ajaran islam. Seperti halnya pembayaran pajak yang dipungut oleh pemerintah, dimana penyalurannya diperuntukkan kepada masyarakat demi meningkatkan kesejahteraan umat dari segi kesejahteraan pendidikan, kesehatan dan sosial.⁴²

5. Pajak PPh menurut Syariah

Pajak penghasilan adalah pajak yang di bebaskan pada penghasilan perorangan, perusahaan atau badan hukum lainnya. Pajak penghasilan dipungut karena objeknya adalah harta (*al-mal*), bagi yang memiliki kelebihan, atas kaum muslim, namun perlu perbaikan dalam hal-hal berikut:

- a. Langkah pertama adalah membedakan atas wajib pajak Muslim dan non-Muslim. Mekanisme yang dapat dilakukan adalah memberi kode tertentu pada Nomor Pokok Wajib Pajak Muslim
- b. Kedua, memungut pajak bukan atas nama badan usaha, melainkan atas perorangan (individu), karena dalam sistem ekonomi Islam tidak

⁴²M. Nuriyanto, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam* (jakarta: PT Era Intermedia, 2011), h. 10

mewajibkan pajak/zakat atas badan. Oleh karena itu, laba badan usaha harus dibagi per-lembar saham pemilik.

- c. Kemudian atas nama masing-masing pemilik dikenakan pajak (*dharibah*) perorangan. Penggunaan dana pajak (*dharibah*) hanya untuk hal-hal yang benar-benar diperlukan, yang merupakan kewajiban kaum muslim. Ia tidak dapat dipakai untuk kegiatan-kegiatan yang *subhat*, apalagi haram.⁴³

H. Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Fahrian Ramadhan pada tahun 2015 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, dan Konsultasi Oleh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. Tujuan penelitian ini untuk menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan, dan konsultasi oleh *account representative* terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi, Pengawasan oleh *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi, dan Konsultasi oleh *account representative* terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

⁴³Ibid. *Pajak Menurut...*, h.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada variabel terikatnya, dimana pada penelitian ini menggunakan variabel kepatuhan formal, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian pada penelitian yang ini meneliti pada KPP Pratama Maros, sedangkan penelitian penulis meneliti pada KPP Pratama Tanjung Karang.

2. Nofri Boy Sandi (2010) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Tangerang dan Serpong) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel pelayanan dan pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel konsultasi berpengaruh negatif.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu objek penelitian dan penelitian penulis dalam perspektif ekonomi islam.

3. Rahmawati Irawan dan Arja Sadjiarto (2013) dalam penelitiannya berjudul Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pengawasan material yang dilakukan *account representative* terhadap wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitian yaitu variabel independen penelitian sebelumnya ada 5 variabel diantaranya Kompetensi Pelayanan (X1), Kesopanan Pelayanan (X2), Kredibilitas Pelayanan (X3),

Pengawasan Kepatuhan Formal (X4), dan Pengawasan Kepatuhan Material (X5) sedangkan variabel independen penelitian ini hanya 3 variabel yaitu yaitu Pelayanan (X1), Konsultasi (X2) dan pengawasan (X3) dan juga perbedaannya terletak pada objek penelitian.

4. Amilin dan Anisah (2008) dalam penelitiannya yang berjudul *Persepsi Peran Account Representative Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Dua*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan konsultasi dan pengawasan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.⁴⁴

Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu penelitian ini meneliti pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua, sedangkan penelitian penulis meneliti pada KPP Pratama Tanjung Karang.

5. Retno Sukmawati (2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Yang Dilaksanakan Oleh Account Representative Serta Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di KPP Madya Pekanbaru*. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial membuktikan bahwa variabel pelayanan dan pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan variabel konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

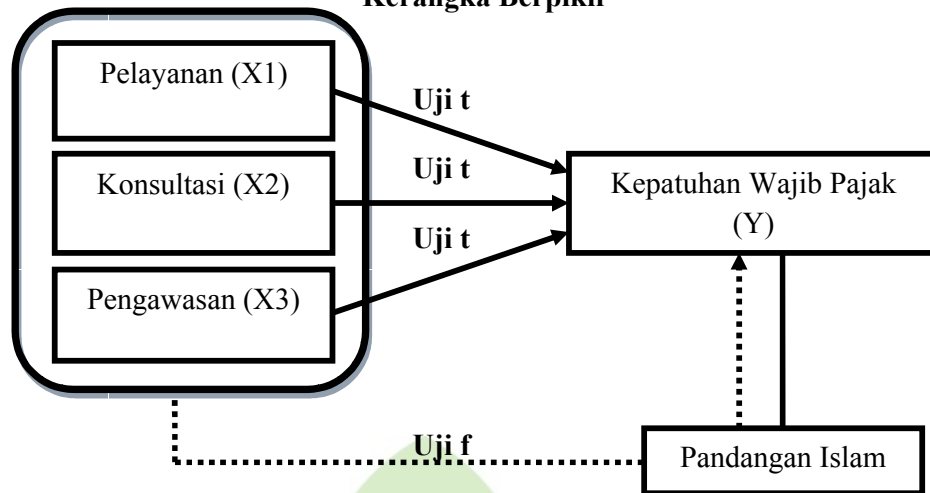
⁴⁴Amilin dan Nina Anisah, 'Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak'. *Jurnal Trikonomika*, Vol 7, No.2 (Desember 2008) h. 139

Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitian ini ditambah variabel pemeriksaan pajak sedangkan variabel penulis hanya variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan saja dan objek penelitian ini hanya pada wajib pajak badan, sedangkan objek penelitian penulis melingkupi wajib pajak badan dan wajib pajak pribadi dan juga objek tempat penelitian yaitu penelitian itu pada KPP Pratama Madya Kampung Baru sedangkan objek penelitian penulis pada KPP Pratama Tanjung Karang.

I. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan dalam penulisan ini yang pada akhirnya dapat diketahui yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel kinerja *account representative* dalam penelitian ini berkaitan dengan tugas AR itu sendiri yaitu Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan sebagai variabel independen dan variabel kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, penelitian ini mencoba menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja *Account Representative* berdasarkan pernyataan diatas, latar belakang masalah dan penelitian terdahulu maka dapat disusun kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Keterangan:

X1 (Variabel Independen) : Pelayanan

X2 (Variabel Independen) : Konsultasi

X3 (Variabel Independen) : Pengawasan

Y (Variabel Dependen) : Kepatuhan Wajib Pajak

J. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁴⁵

1. Pengaruh Pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang

H₀₁ : Pelayanan *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang

⁴⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R n D*, (Bandung: Alfabeta , 2011), h. 60

- Ha1 : Pelayanan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
2. Pengaruh Konsultasi *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
- H02 : Konsultasi *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
- Ha2 : Konsultasi *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
3. Pengaruh Pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
- H03 : Pengawasan *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
- Ha3 : Pengawasan *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
4. Pengaruh Pelayanan, Konsultasi dan pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
- H04 : Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang
- Ha4 : Pelayanan, Konsultasi dan Pengawasan *Account Representative* berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Tanjung Karang.

Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* haruslah prima dan pelayanan tersebut harus sesuai dengan harapan wajib pajak. Pelayanan menjadi kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan hasil yang baik pula, dengan pelayanan yang baik wajib pajak merasa puas dan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pajaknya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak, kualitas memberikan suatu dorongan kepada wajib pajak untuk menjalin hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak.

Seorang *Account Representative* juga harus memberikan konsultasi tentang perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak dan juga terus memberikan saran-saran dan memberitahukan undang-undang pajak yang berlaku. Untuk menjalankan fungsi konsultasi, *Account Representative* dituntut memahami tentang peraturan atau Undang-undang Pajak yang berlaku. *Account Representative* dalam fungsi konsultasi dapat dikatakan konsultan internal Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pajak dengan kata lain AR adalah mitra (kawan) bagi wajib pajak dalam hal memberikan bimbingan berupa informasi ataupun pengetahuan perpajakan. *Account Representative* memberikan pengarahan kepada wajib pajak tentang bagaimana wajib pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

Account Representative menjalankan fungsi pengawasan kepada wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya. Pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan mengingatkan wajib pajak tentang pajak yang dikenakan

terhadap wajib pajak dan menemukan jalan keluar yang terbaik bagi masalah yang dimiliki wajib pajak sehingga pada akhirnya memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto. 2016. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo
- Al-Qur'an Kementerian Agama RI, Jakarta: CV. Kathoda
- Arsyad, Lincolin dan Soeratno. 2008. *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- As'ad, Moh, *Psikologi Industri*, Yogyakarta:Liberty, 2000.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*, Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM.
- Boediono, B, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang:Badan Penerbit UNDIP, 2005.
- Gusfahmi, Pajak Menurut Syariah edisi 1, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Harahap, Sofyan, S, *Sistem Pengawasan Manajemen Cetakan kedua*, Jakarta : PT. Pustaka Quantum,2004.
- Hafidhuddin, Didin, 2002. *Zakat dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani
- Ismawan Indra, *Memahami Reformasi Perpajakan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka.
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Marsudi, Saring. 2003. *Layanan dan Bimbingan*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Pardiat, 2009. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Mutra Wacana Media.
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.

- Kurnia Rahayu, Siti. 2010 *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal, cetakan pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santoso, Singgih. 2004. *"Buku Latihan SPSS Statistik Multivariabel"* Jakarta: Gramedia
- Soemitro, Rochmat, *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung: Refika Utama, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Waluyo, *Perpajakan Indonesia edisi 10 buku 1*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Alfiansyah, Febri. 2012. Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara).
- Amilin dan Nina Anisah, "Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Trikonomika*, Vol 7, No.2 (Desember 2008) h. 139
- Burton, Richard. *"Menuju Wajib Pajak Patuh"*. Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 5, Nomor 1, Agustus 2005.
- Dini Wahyu Hapsari, "Penerapan Account Representative Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp)". *Jurnal NeO-Bis* Vol. 6 No. 1, (Juni 2012).
- Eddy Suryanto HP, "Account Representative Jembatan Penghubung Bagi Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 13 No 4 Oktober 2013.
- Retno Sukmawati, "Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Yang Dilaksanakan Oleh Account Representative Serta Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kpp Madya Pekanbaru". *Jurnal JOM. FEKON*, Vol. 2 No. 2, Oktober 2015
- Siti Hajari Pandan, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". (Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember, 2014
- Thropy Atika Ulyani, Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi (Jak)*
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat (2)

Tafsir ayat Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 29", tersedia di:
<https://tafsirq.com/9attaubah/ayat-29#tafsir-jalalayn> (02 Juli 2019)

Seno Adi Nugroho. "*Kepatuhan Wajib Pajak*". (on-line), tersedia di:
<https://bppk.kemenkeu.go.id/> (13 Juli 2017)

